

# JAバンクの苦情処理措置および紛争解決措置について

山口県信用農業協同組合連合会

平成28年4月1日現在

## 苦情処理措置の概要

当会では、お客様に対しより一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう、JAバンクに関するご相談および苦情等を受け付けておりますので、お気軽にお申し出ください。

- 1 相談・苦情等の申し出があった場合、これを誠実に受け付け、迅速かつ適切に対応するとともに、その対応について、必要に応じて組織内で協議し、相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 2 相談・苦情等への対応にあたっては、お客様のお気持ちへの配慮を忘れず、できるだけお客様にご理解・ご納得いただけるよう努めます。
- 3 受け付けた相談・苦情等については、定期的に当会経営陣に報告するとともに、組織内において情報共有化を推進し、苦情処理の態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用します。

**まずは、当会の窓口へお申し出ください。**

本所業務課 083-973-2241  
県庁内支所 083-923-2337  
美祢市役所内支所 0837-52-1075

上記本・支所のほか下記の窓口でも受け付けます。

相談・苦情等受付窓口：リスク統括部  
電話番号：083-973-1182  
電子メール：r-toukatu@jabank-yamaguchi.or.jp

受付時間：9：00～17：00  
月曜～金曜（祝祭日・年末年始を除く）

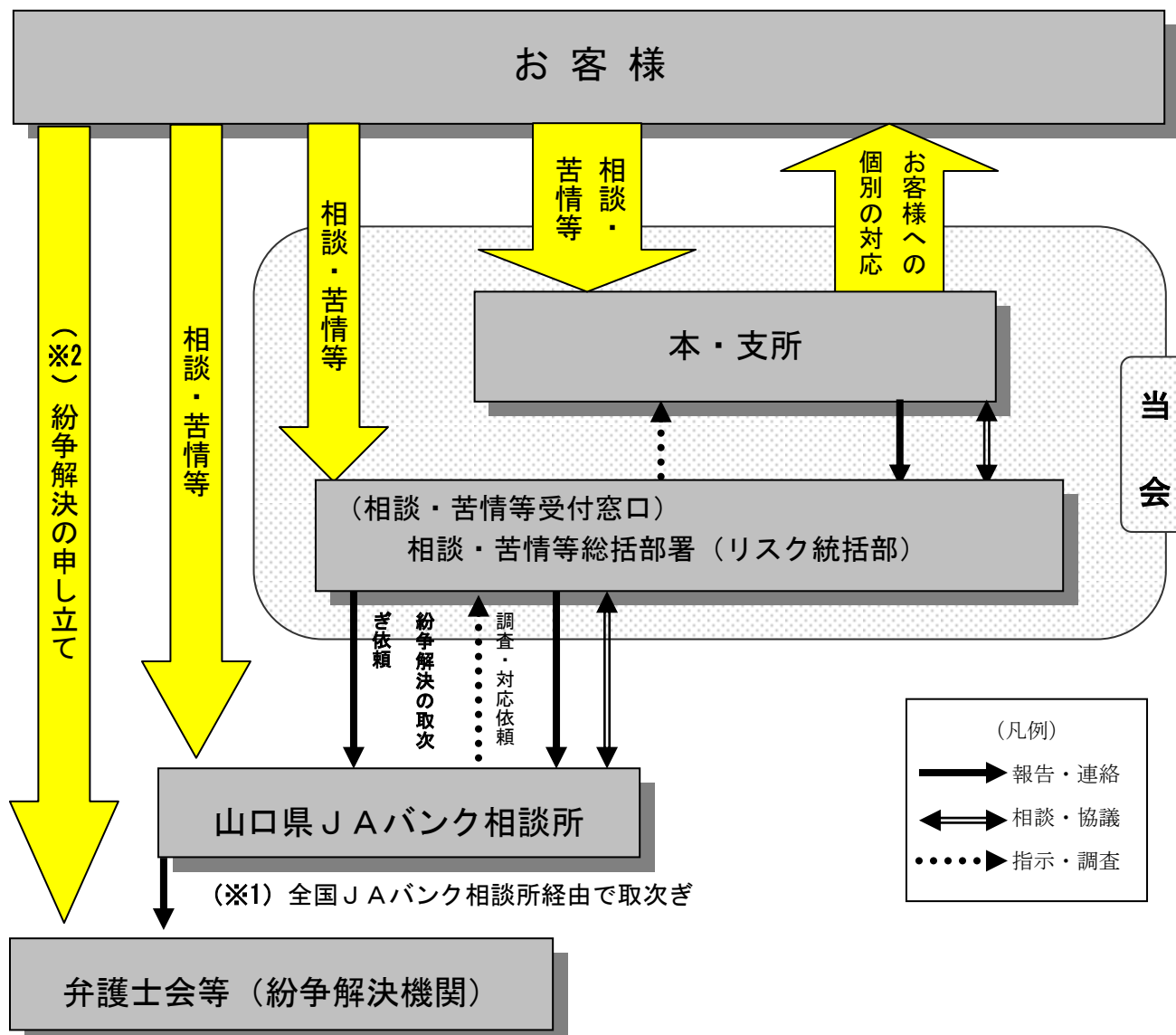
- 4 JAバンクに関するご相談・苦情については、山口県JAバンク相談所でもお受けしております。JAバンク相談所は、公平・中立な立場で円滑な解決が図られるよう、都道府県および全国農業協同組合中央会が設置・運営している機関です。

**山口県JAバンク相談所**

電話番号：083-973-2248  
受付時間：9：00～17：00  
月曜～金曜（祝祭日・年末年始を除く）

## 苦情等受付・対応態勢

当会は、下図のような態勢でお客様からの声を真摯に受け止め、迅速な解決に努めるとともに、分析・業務改善活動を通じて商品や各種サービスの開発・改善に活用します。



(※1) 当会の紛争解決措置として、当会相談・苦情等受付窓口または山口県JAバンク相談所を通じてご利用頂くことが可能な紛争解決機関は次のとおりです。

- ◇山口県弁護士会仲裁センター ◇広島弁護士会仲裁センター
- ◇福岡県弁護士会紛争解決センター
- ◇東京三弁護士会（東京、第一東京、第二東京）仲裁センター等
- ◇民間総合調停センター（大阪府）

(※2) 上記の紛争解決機関は、民間総合調停センター（大阪府）を除き、JAバンク相談所を経由せずに、お客様から直接紛争解決を申し立て頂くことも可能です。

(※1) (※2) の場合、JAバンクと各弁護士会等との協定に基づき、申立手数料等費用の一部をJAバンクが負担致します。なお、上記のうち大阪府の民間総合調停センター、および上記以外の全国各県の弁護士会仲裁センター等につきましても、お客様から直接お申し立て頂くことは可能ですが、この場合はJAバンクと弁護士会等との協定に基づく案件としてではなく、一般案件として扱われますので、申立手数料等費用は全てお客様のご負担となりますのでご了承下さい。

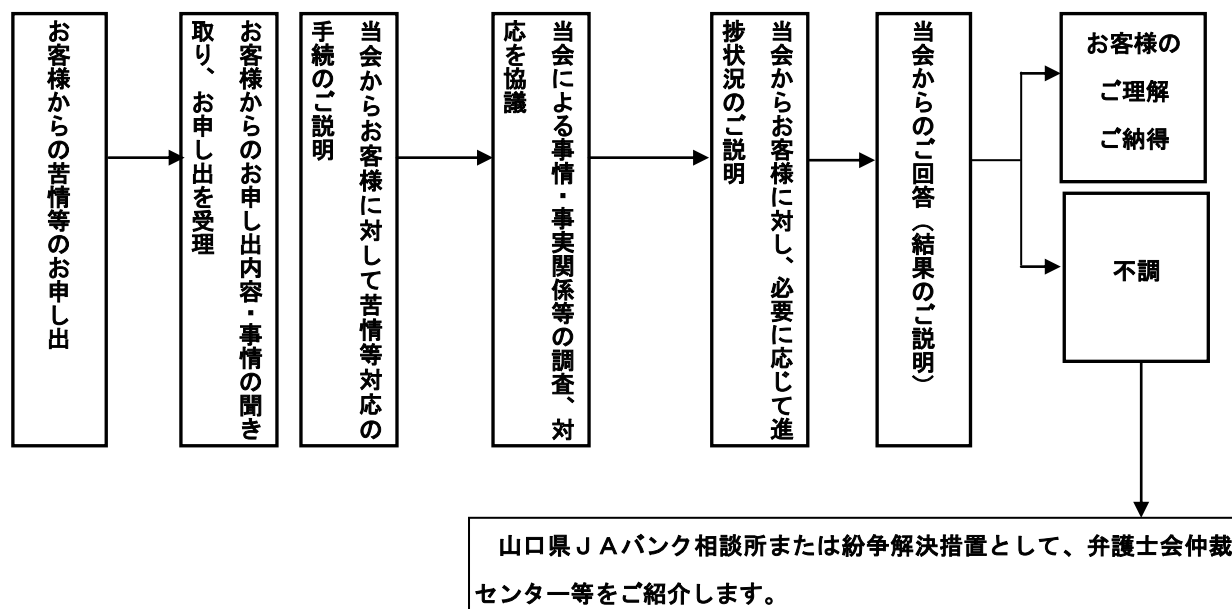
## お客様からのご相談・苦情等に対する対応について

[当会の内部規則（利用者サポート等対応要領）の概要]

山口県信用農業協同組合連合会

- 1 お客様からの当会業務にかかるご相談・苦情等については、当会の本・支所で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応します。
- 2 当会は、ご相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部署との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 3 ご相談・苦情等の受付・対応にあたっては、迅速かつ適切に対応するとともに、お客様からお申し出の内容・事情等を充分お聞きする等により、可能な限りお客様のご理解とご納得をいただいて解決することを目指します。
- 4 ご相談・苦情等の内容やお客様のご要望等に応じ、お客様に適切な外部機関（金融ADR制度において当会が紛争解決措置として利用している弁護士会仲裁センター等を含む。）をご紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報をご提供いたします。
- 5 外部機関において苦情等対応に関する手続が係属している間であっても、必要に応じ、一般的な資料のご提供やご説明等をお客様に対して行います。

[標準的な手続の流れ]



## 紛争解決措置の概要

苦情などのお申し出については、当会が対応いたしますが、お客様が外部の紛争解決機関を利用して解決を図ることを希望される場合は、当会の紛争解決措置として次の弁護士会等をご利用頂くことが可能です。

**山口県弁護士会仲裁センター**  
電話番号：083-922-0087  
受付時間：10:00～17:00  
月曜～金曜  
(祝祭日・年末年始除く)

**東京弁護士会紛争解決センター**  
電話番号：03-3581-0031  
受付時間：9:30～12:00  
／13:00～15:00  
月曜～金曜  
(祝祭日・年末年始除く)

**広島弁護士会仲裁センター**  
電話番号：082-225-1600  
受付時間：10:00～16:00  
月曜・水曜～土曜  
(火曜・祝祭日・年末年始除く)

**第一東京弁護士会仲裁センター**  
電話番号：03-3595-8588  
受付時間：10:00～12:00  
／13:00～16:00  
月曜～金曜  
(祝祭日・年末年始除く)

**福岡県弁護士会紛争解決センター**  
電話番号：093-561-0360 (北九州)  
092-741-3208 (福岡)  
0942-30-0144 (久留米)  
受付時間：9:00～12:00  
／13:00～17:00  
月曜～金曜  
(祝祭日・年末年始除く)

**第二東京弁護士会仲裁センター**  
電話番号：03-3581-2249  
受付時間：9:30～12:00  
／13:00～17:00  
月曜～金曜  
(祝祭日・年末年始除く)

**民間総合調停センター (大阪府)**  
(山口県JAバンク相談所等を通じてのご利用となります。)

当会の紛争解決措置として上記弁護士会等をご利用になる場合は、下記の当会相談・苦情等受付窓口または山口県JAバンク相談所へお申し出頂くか、お客様から各弁護士会等に対し直接お申し立てください。(ただし、大阪府の民間総合調停センターのみ、山口県JAバンク相談所等を通じてのご利用となりますのでご了承下さい。)

また、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会(以下「東京三弁護士会」という)の仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続を進める方法があります。

- ① 現地調停：東京の弁護士会のあっせん人と東京以外の弁護士会のあっせん人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当たります。
  - ② 移管調停：東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管します。
- ※ 現地調停、移管調停は全国の全ての弁護士会で行える訳ではありません。具体的内容は山口県JAバンク相談所または東京三弁護士会仲裁センター等にお問合わせください。

**相談・苦情等受付窓口**  
電話番号：083-973-1182  
受付時間：9:00～17:00  
月曜～金曜(祝祭日・年末年始を除く)

**山口県JAバンク相談所**  
電話番号：083-973-2248  
受付時間：9:00～17:00  
月曜～金曜(祝祭日・年末年始を除く)

なお、大阪府の民間総合調停センターおよび上記以外の全国各県の弁護士会仲裁センター等につきましても、お客様から直接お申し立て頂くことは可能ですが、その場合、申立手数料等の費用は全てお客様のご負担となりますのでご了承下さい。(詳しくは2ページをご参照下さい。)

また、弁護士会以外の他の機関でも紛争解決のお申し出を受け付けています。詳しくは当会相談・苦情等受付窓口にご相談下さい。